

Conseiller en assurances

Article L6113-1 En savoir plus sur cet article... Créé par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Candidat en situation de handicap :

Tout candidat peut saisir le référent handicap du certificateur (nbenakli@ifpass.fr), pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir si nécessaire, l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Dans la mesure où cela ne dénature pas la nature de la certification visée et où le certificateur peut in fine attester de la capacité du candidat à exercer la ou les fonctions visées par la certification, les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés ainsi que le format de la modalité d'évaluation, dans le respect des spécifications du référentiel.

Ces possibilités d'aménagement seront fixées dès l'entrée en formation et communiquées au futur candidat, afin que celui-ci puisse être informé des solutions en compensation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Activité 1 : Développement et fidélisation du portefeuille client A.1 : Identification de la cible d'une d'action de	C.1.1. Organiser une action de prospection ou de fidélisation, en définissant une cible en adéquation avec la stratégie commerciale de l'entreprise et son cadre réglementaire et déontologique, afin d'augmenter le portefeuille client ou d'équiper les clients existants en solutions d'assurance, de services ou de produits financiers. C.1.2. Identifier des contacts à démarcher par suite d'actions commerciales ou de communication, ou d'achat de contact (leads), ou des clients déjà en portefeuille, afin de générer des rendez-vous.	Mise en situation professionnelle simulée <u>Evaluation écrite :</u> Etude de cas portant sur une action de développement	L'évaluation de l'écrit par le jury porte sur les points suivants : 1- L'expression écrite permet une compréhension de l'opération envisagée. 2- La cible de l'opération commerciale est identifiée : segmentation et sélection des prospects ou client concernés, en

Conseiller en assurances

<p>prospection commerciale ou de fidélisation</p> <p>A.2 : Recueil et traitement d'informations relatives à la cible</p> <p>A.3 : Mise en œuvre de l'action de prospection ou de de fidélisation</p>	<p>C.1.3. Collecter et traiter les informations nécessaires sur les prospects ou les clients, en utilisant les outils de la relation client (GRC) et les outils marketing, afin de mieux comprendre leurs besoins.</p> <p>C.1.4. Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, majeurs protégées), afin d'adapter les modes de communication et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire au handicap, services d'assistance etc...)</p> <p>C.1.5. Etablir un plan de prospection ou de fidélisation en enregistrant les informations collectées dans un logiciel gestion de la relation client (GRC/CRM) et en mettant en place un tableau de bord, afin de rendre compte de l'activité.</p>	<p>commercial, prospection ou action de fidélisation de la clientèle.</p> <p>Une note de présentation écrite décrit l'action de prospection commerciale, ou de fidélisation des clients : description de l'action commerciale à mener, de la cible, identification des besoins à combler, des moyens et des outils à mobiliser, des canaux de communication à utiliser et des objectifs à réaliser.</p>	<p>fonction de la stratégie commerciale de l'entreprise.</p> <p>3- Les besoins en produits (et services) de la cible sont identifiés, y compris le cas échant pour des personnes porteuses de handicap ou vulnérables.</p> <p>4- L'action commerciale est décrite : prospection ou fidélisation, objectifs de l'opération commerciale, étapes du plan de prospection ou de fidélisation.</p> <p>5- Les moyens à mobiliser, les outils et canaux de communication utilisés pour la cible et à chaque étape du plan sont décrits.</p> <p>6- Le script d'entretien et ou les supports de communication sont réalisés et adaptés au canal de communication (Entretien téléphonique, mail ...)</p> <p>7- Les outils de reporting sont présentés.</p>
<p>Activité 2 : Conseil de solutions d'assurances, de placements et de services</p>	<p>C.2.1 Recueillir les attentes des prospects ou des clients, en les questionnant sur leur projet et en traitant les informations nécessaires relatives principalement à l'identité, la situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale, dans le respect de la</p>	<p>Intitulé de l'épreuve</p> <p><u>Evaluation écrite :</u></p> <p>Préparation d'un écrit :</p>	<p>L'écrit</p> <p>1- L'expression écrite permet une compréhension de l'analyse des besoins, du diagnostic et des préconisations, ceux-ci étant</p>

Conseiller en assurances

<p>A.2.1 Recueil des attentes et des besoins des prospects et des clients</p> <p>A.2.2 Elaboration d'un diagnostic à partir des informations recueillies</p> <p>A.2.3 : Proposer des solutions d'assurances ou de placements financiers ou de services (notamment assistance</p>	<p>réglementation assurantielle ou bancaire, permettant de mieux connaître le prospect ou le client et de qualifier ses besoins et de l'orienter.</p> <p>C.2.2. Analyser les besoins des prospects ou des clients, en traitant les informations collectées et celles éventuellement disponibles sur le CRM, en étudiant sa situation professionnelle, personnelle, financière, budgétaire, fiscale et patrimoniale et le cas échéant son appétence au risque de perte et ses connaissances en matière financière, afin d'établir un diagnostic.</p> <p>C.2.3. Identifier les prospects et clients porteurs de handicap et les personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées), afin d'adapter le recueil des informations et d'en tenir compte dans le diagnostic et les solutions d'assurances et de services à proposer (Ex Epargne handicap, adaptation, assurance de prévoyance, adaptation de la clause bénéficiaire, services d'assistance etc...)</p>	<p>- Mise en situation simulée à partir d'une situation d'analyse démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions assurantielles.</p> <p><u>Evaluation orale :</u> A partir de l'écrit, simulation d'une situation de relation client en face à face ou à distance, dans le cadre d'une présentation de solutions d'assurance à un client.</p> <p>Intitulé de l'épreuve</p> <p><u>Evaluation écrite :</u></p> <p>- Etude de cas démontrant la capacité du candidat à proposer des solutions de</p>	<p>décrits.</p> <p>2- L'oral 1-L'expression orale permet la compréhension de la présentation et du questionnement du prospect ou client, ainsi que des solutions. 2-Les étapes de l'entretien sont maîtrisées : de la présentation du professionnel à la clôture de l'entretien. 3-La communication globale (verbale et non verbale) est adaptée au type d'entretien : à distance ou en face à face. 4- L'écoute du client est active, le candidat utilise la technique de la reformulation, notamment pour des personnes handicapées ou âgées. 5- Un argumentaire de vente est utilisé (vente ou rebond) 6-Les éléments de communication et les valeurs de l'entreprise sont respectées. 7- Les techniques de négociation de gestion des objections et éventuellement des conflits sont connues. 8. Le temps imparti est respecté.</p>
	<p>C.2.4. Identifier les solutions et les produits d'assurances de biens ou de personnes, de produits bancaires ou financiers, ou de services notamment d'assistance, pouvant répondre au diagnostic et couvrir les besoins des prospects ou des clients, en portant une attention particulière aux besoins des personnes porteuses de handicap et aux personnes vulnérables (âgée, mineurs et majeurs protégées).</p> <p>C.2.5. Proposer des solutions d'assurances, de placements ou de services, dans le cadre d'un entretien de vente, ou d'un rebond commercial en situation de gestion d'un contrat ou d'un sinistre, qui correspondent au besoin des clients, en explicitant les garanties et les éventuels risques de perte financière, afin de les conseiller au mieux de leurs intérêts.</p> <p>C.2.6. Argumenter et négocier avec les prospects et les clients, en intégrant les obligations de conformité, d'informations et de conseil, afin de sécuriser et pérenniser la relation.</p>		

Conseiller en assurances

<p>ACTIVITE n°3 : Gestion des opérations d'assurances et des sinistres</p> <p>A.3.1. Enregistrement du contrat d'assurance ou d'une opération placement</p> <p>A.3.2 Réalisation des opérations de gestion courante d'un contrat d'assurance</p> <p>A.3.3. Gestion d'un sinistre d'assurance ou d'une prestation de service ou d'assistance</p>	<p>C.3.1. Contractualiser l'opération de souscription ou de placement, en ayant éventuellement préalablement établi un devis, en respectant le cadre réglementaire et juridique de la vente notamment relatif à la capacité, notamment en présence de personnes protégées, au consentement, à la protection des données personnelles et à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, afin d'assurer la conformité de l'opération.</p> <p>C.3.2. Procéder à l'enregistrement de la souscription et de la cotisation d'assurance auprès de l'assureur, afin de valider l'opération.</p> <p>C.3.3. Réaliser les opérations de gestion courante, en les saisissant dans le système d'information de l'intermédiaire de l'assureur ou de l'assistant, en rédigeant éventuellement des avenants pour modifier le contrat d'assurance existant, afin d'adapter la solution d'assurance à l'évolution de la situation et des besoins des clients. C.3.4. Préparer un devis de tarification de risques pour répondre à la demande d'un client.</p> <p>C3.5. Relancer les primes échues et suivre la procédure de gestion des contentieux le cas échéant, afin d'améliorer l'encaissement du portefeuille clients existant. C.3.6. Traiter une réclamation client dans le cadre réglementaire afin d'accroître la qualité de la gestion de la relation.</p>	<p>gestion assurantielles techniques adaptées.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1-Le candidat connaît les bases techniques juridiques et fiscales des contrats d'assurances, ou des produits financiers ou bancaires, ou des services. 2- Les opérations de gestion envisagées sont décrites et leurs éventuelles conséquences fiscales sont connues. 3-L'analyse de la couverture de l'assuré au regard du sinistre est effectuée. 4. Les informations recueillies ou traitées sont utiles à la gestion du contrat ou du sinistre. 5-Les obligations de l'environnement réglementaire sont respectées en cas de traitement d'une réclamation
	<p>C.3.7. Enregistrer un sinistre ou le transmettre au service concerné, en ayant vérifié la mise en jeu des garanties et collecté les pièces nécessaires à l'ouverture d'un sinistre, en utilisant notamment le système d'information de l'intermédiaire, de l'assureur ou de l'assistant, afin d'accélérer le traitement du dossier.</p>		

Conseiller en assurances

	<p>C.3.8. Assurer le suivi de la gestion du sinistre, en communiquant avec l'assuré et les parties prenantes (intermédiaires et assureur, afin de faciliter le règlement du sinistre.</p>		
--	--	--	--